



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Tesis para Optar el Título Profesional de Administración denominada:

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA BASADO EN LA TEORÍA DE W. EDWARDS DEMING, PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA EPSEL S.A. - CHICLAYO

Autoras : Bernilla Ugaz Martha Emperatriz
Pomares Ruiz Lucia Suzetty

Asesor : Mag. José Gómez Cumpa

Pimentel, Julio 2010

RESUMEN

En resumen nuestra tesis ha sido aplicada al Área Comercial de EPSEL S. A. - Chiclayo y tiene como objetivo analizar a la misma y encontrar pasos específicos para lograr la excelencia en la calidad de atención a los clientes.

Se tomó como fundamento el modelo de calidad de W. Edwards Deming, considerando que es una filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres, a lograr niveles de alta competitividad, desarrollando tres puntos principales que mejor se adaptan a nuestra investigación, para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad.

Este modelo explica el procedimiento de la creación de una estrategia de servicio, como base para lograr la excelencia en la misma, siendo el problema a investigar la deficiente atención al cliente en la empresa EPSEL S. A. Chiclayo.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta en la metodología. La información recopilada se tomó para desarrollar el modelo, con ejemplos y soluciones prácticas.

ABSTRACT

In short our thesis has been applied to EPSEL S. A. Commercial Area - Chiclayo and it has as aim(lens) analyze the same one and find specific steps to achieve the excellence in the quality of attention to the clients.

The qualitat model took as a foundation of W. Edwards Deming, considering that is a philosophy that drinks proved and that leads to mediocre companies, to achieving levels of high competitiveness, developing three points principal that better they adapt to our investigation(research), in order that the administration leads to the company to a position of productivity.

This model explains the procedure of the creation of a strategy of service, as base to achieve the excellence in the same one, being the problem when Epsel Chiclayo investigating the deficient attention to the client in the company.

The investigation(research) is of type descriptive and analytical and with offer in the methodology. The compiled information I take to develop the model, with examples and solutions you practise.